



## Systém managementu kvality ve veřejné správě I



### Poptat kurz jako in-house

Kurz realizujeme u vás ve firmě nebo ve Vámi požadovaných prostorách.

## Charakteristika

### Cíle a přínosy

Cílem kurzu je předat účastníkům základní informace o požadavcích normy ISO 9001, kterou ve světě používá více než 1 000 000 organizací, včetně organizací působících v oblasti veřejné správy. Vedle základních informací se dozvíte, proč jsou jednotlivé požadavky důležité, jaký je jejich praktický přínos a jakým způsobem je možné je ve veřejné správě splnit.

Kurz je určen všem pracovníkům, kteří se podílejí na zavádění, udržování a zlepšování systému managementu kvality v organizacích veřejné správy. Zejména se jedná o členy vrcholového vedení organizací a vedoucí jednotlivých organizačních částí, jako jsou například ředitelé úseků, vedoucí oddělení atd.

### Obsah

- Význam a přínosy systémů managementu kvality ve veřejné správě – proč to dělat?
- Zavedení systému managementu kvality podle ISO 9001 – jak na to?
- Získání podpory zainteresovaných stran – jak přesvědčit potřebné osoby?
- Porozumění organizaci – v čem jsme dobří, v čem máme rezervy, co nás ohrožuje a kde máme příležitosti?
- Plánování – čeho chceme systémem managementu dokázat? Jaká rizika a jaké příležitosti budeme řešit?
- Zajištění zdrojů – co potřebujeme pro bezproblémové fungování a poskytování kvalitních služeb?
- Poskytování služeb – co se má udělat, aby byl zákazník spokojen s výsledkem a pochválil nás?
- Hodnocení a zlepšování – jak nám to funguje a jak se můžeme dále zlepšovat?
- Rámcový plán zavedení systému managementu kvality, možnosti certifikace.

## Doplňkové informace

### Doba trvání kurzu

1 den

### Forma ukončení

Účastník při splnění minimálně 80 % docházky obdrží osvědčení o absolvování kurzu.

### Bližší informace

Jana Kvapilová  
T: +420 221 082 231  
E: kvapilova@csq.cz

## Lektoři

**Ing. Ondřej Hykš**

**lektor, auditor**

Vystudoval Vysokou školu ekonomickou v Praze s vedlejší specializací Manažer kvality, environmentu a bezpečnosti. V oblasti managementu kvality pracuje nepřetržitě od roku 2007. Aktuálně působí jako lektor, certifikační auditor a poradce. Zaměřuje se zejména na implementaci požadavků ISO 9001, auditování a statistické metody.

---

## Místa konání

**ČSJ, Praha**

Novotného lávka 200/5  
110 00 Praha  
Česká republika

---